

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE TAQUILLAS, COMPLEMENTARIO AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y ATENCIÓN AL VISITANTE DEL ORGANISMO PÚBLICO MUSEO NACIONAL DEL PRADO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que han de regir en la prestación del servicio de taquillas consistente en:

1.1 Venta de entradas de acuerdo a la normativa que regula al Régimen de Accesos al Museo.

1.2 Venta de productos y publicaciones que sirvan de apoyo a la visita, y respondan a las campañas de promoción impulsadas por el Museo.

1.3 Colaborar en la recogida de datos para un mejor conocimiento del perfil sociodemográfico del visitante.

Para el logro de estos cometidos, el contratista deberá poner a disposición del Museo los medios humanos y materiales suficientes, de conformidad con la estructura del servicio, número de horas y régimen de funcionamiento de taquillas, que figuran en el Anexo I del presente PPT.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El servicio a prestar se extenderá a todos los puntos de venta de entradas y otros productos que se puedan ubicar en los edificios que conforman el campus del Museo del Prado, pero fundamentalmente el servicio será prestado en las taquillas ubicadas en el edificio Villanueva (Plaza de Goya y Puerta de Murillo), con independencia de la posible localización de nuevos puntos de venta.

3. CONDICIONES Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS QUE DEBERÁ PRESTAR LA EMPRESA

3.1. Con carácter general.

3.1.1. En el supuesto de que algún miembro del equipo de taquillas no responda al patrón de calidad en el servicio exigido por el Museo, deberá ser inmediatamente sustituido por otra persona.

3.1.2. Todas las personas que se incorporen deberán estar previamente formadas, de acuerdo a lo establecido en el punto 6.7 de este pliego.

3.2. Con carácter especial para el servicio de taquillas



3.2.1 El personal deberá cumplir los siguientes requisitos:

3.2.1.1. Contar, al menos, con la titulación de Bachiller, Formación Profesional de Técnico Superior u otras titulaciones equivalentes.

3.2.1.2. Tener dominio de inglés y conocimientos básicos de otro idioma.

3.2.2. Las funciones básicas son:

3.2.2.1 Venta directa de entradas y otros productos de acuerdo a lo establecido en el apartado 1.

3.2.2.2 Atención personalizada e información a los visitantes de las tarifas de acceso y las condiciones de gratuidad y reducción, así como de los diferentes productos a la venta.

3.2.2.3 Verificación de la documentación acreditativa para la gratuidad y reducción en la entrada, tanto en el caso de venta directa como de canje de las reservas de entradas realizadas de manera anticipada a través del CAV, aplicando la normativa vigente.

3.2.2.4 Recepción de los grupos con reserva de visita previa: validación y canje del localizador de la visita de grupo por entradas, y entrega de la identificación de grupo, en la que figura la hora establecida de fin de la visita, el localizador y el número de integrantes. En el caso de los grupos educativos, comprobación de la acreditación documental correspondiente, y en el caso de los culturales, venta de las entradas aplicando la gratuidad a los miembros del grupo que sean beneficiarios.

3.2.2.5 Control de los abonos vigentes, y canje por entrada al Museo.

3.2.2.6 Venta de entradas para aquellas actividades del Museo del Prado que precisen de un pase específico.

3.2.2.7 Cambio de entradas o devolución del importe, dentro del límite de tiempo establecido, en aquellos casos en que se justifique.

3.2.2.8 Comprobación de que la hora que aparece en la pantalla informativa de pases a la exposición temporal, cuando la venta de entradas es con control de aforo, así como la emisión de los pases horarios que junto a la entrada permitirán en este caso acceder a la exposición.

.

3.2.2.9 Manejo y custodia de las recaudaciones y cambio utilizados para la realización de su trabajo, de acuerdo a los procedimientos establecido en el *Manual de Servicio de Taquillas*.

3.2.2.10 Preparación y precintado de las bolsas destinadas a cambios para el día o días siguientes.

3.2.2.11 Cierre de la recaudación de su turno de trabajo de acuerdo al *Manual de Servicio de Taquillas*.

3.2.2.12 Como consecuencia de los dos anteriores puntos, la puesta en marcha de cada taquilla debe realizarse 15 minutos antes de la apertura al público y su cierre debe llevarse a cabo 15 minutos después del cierre al público.

3.2.2.13 Notificación inmediata a la empresa concesionaria de los expendedores automáticos de entradas de cualquier incidencia en su funcionamiento.

3.2.2.14 Entrega de entradas en puertas de acceso cuando los flujos de visitantes lo exijan.

3.2.2.15 Recogida de datos de procedencia y perfil de los visitantes mediante la cumplimentación de los formularios establecidos.

3.2.2.16 Facilitar folletos, planos o cualquier otra información de interés para el visitante cuando el Museo lo requiera.

3.2.2.17 Realizar otras funciones complementarias que le puedan ser encomendadas por el Museo relacionadas con este servicio.

4. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. Durante todos los turnos de trabajo la empresa adjudicataria deberá garantizar la presencia de un coordinador, que será designado entre los empleados que prestan servicio en los puntos de venta de las taquillas, y quien deberá:

4.1.1 Ser el interlocutor con el Museo, trasladando al personal de la empresa adjudicataria cualquier instrucción recibida por parte del Encargado General de Taquillas o la Jefatura del Área de Atención al Visitante.

4.1.2 Informar al Encargado General de Taquillas de forma inmediata de cualquier incidencia ocurrida en la prestación del servicio, cuando esta afecte al correcto desempeño de las responsabilidades de taquilla y atención al visitante y que, en su caso, será puesta en conocimiento de la Jefatura de Área de Atención al Visitante.

4.1.3 Cumplimentar el parte diario en el que deberán quedar registradas todas las incidencias y anomalías del servicio, junto al listado del personal que ha prestado servicio, horario del mismo y firma de cada uno de ellos. Este parte deberá ser entregado al Encargado General de Taquillas al cierre de la jornada.

4.1.4 Estar presente en las entregas y recogidas de recaudaciones y cambios que se llevan a cabo de lunes a viernes, con la empresa concesionaria de dicho servicio, estando en su puesto una hora y media antes de la apertura de las taquillas.

4.1.5 Solicitar a la empresa de forma inmediata los cambios de personal, que el Museo podrá exigir cuando la conducta o el rendimiento no sean los exigidos.

4.1.6 Comunicar al Museo todos los cambios de personal que puedan producirse, no a instancias del Museo.

4.1.7 El Área de Atención al Visitante realizará cuando lo considere oportuno auditorías internas dentro del horario de prestación del servicio.

4.1.8 Responsabilizarse del correcto desempeño de todas las funciones de este servicio, que se realizará con una actitud positiva, buena educación y amabilidad, y cumpliendo los procedimientos establecidos por el Manual de Servicios de Taquillas del Museo.

5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1 La empresa adjudicataria elaborará con carácter previo y por cada periodo de un mes, una previsión de cuadrante que reflejará el servicio previsto y los efectivos requeridos en virtud a la aplicación de los criterios establecidos en el Anexo I, y que podrán ser ajustados de acuerdo a los criterios de organización del servicio por la Jefatura del Área de Atención al Visitante.

5.2 El Encargado General de Taquillas revisarán los cuadrantes diarios en el momento previo a la apertura de las taquillas.

5.3 A mes vencido y para control y supervisión de la factura, se deberá acompañar a ésta de una relación de las horas totales de servicio efectivamente realizadas en el mes objeto de facturación, y que deberán coincidir con la suma de las horas recogidas en los partes diarios

5.4 Una persona por turno deberá tener conocimientos básicos de la Lengua de Signos Española (LSE) para atender a visitantes con discapacidad auditiva.

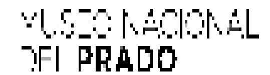
5.5 Los efectivos del Grupo 2 del servicio de Atención al Visitante de la empresa adjudicataria del actual contrato de Seguridad y Atención al Visitante, que hayan recibido la debida formación del funcionamiento de las taquillas del Museo Nacional del Prado y previa conformidad del Encargado General de Taquillas, podrán realizar las funciones de taquilleros, cuando sea requerido por la organización del Servicio de Atención al Visitante.

6. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

6.1. El personal de la empresa adjudicataria atenderá a los cometidos específicos del Museo, actuando siempre de acuerdo con las normas legales vigentes las funciones asignadas a este servicio.

6.2. El adjudicatario será responsable del personal adscrito al servicio, así como del cumplimiento de las obligaciones y derechos dimanantes de su relación laboral con él.

6.3. Con el fin de garantizar la prestación efectiva de las horas contratadas y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados, la empresa adjudicataria deberá disponer del personal de apoyo necesario para la realización de los relevos de descanso, comidas, indisposiciones, etc.



6.4. En el caso de surgir la necesidad de prestación de servicios extraordinarios, a petición del Museo, el adjudicatario deberá garantizar la prestación efectiva de los mismos con una respuesta de 12 horas desde la solicitud de prestación por parte del Museo Nacional del Prado.

6.5. Garantizar la correcta uniformidad que, en todo caso, ha de contar con la conformidad del Museo, estando el uniforme de acuerdo a las funciones establecidas para cada uno de los servicios, primando criterios de discreción, modernidad y comodidad. Se ha de contar con un uniforme para verano y otro para invierno.

6.6. La falta de cumplimiento de los perfiles definidos para este servicio motivará, a petición del Museo, la sustitución por una persona que lo cumpla. En el caso de que no se efectuase la sustitución adecuada a juicio del Museo, serán de aplicación las penalizaciones por prestación defectuosa del servicio previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.7. En aras de alcanzar la máxima calidad en el servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar la formación del personal mediante un programa de formación cuyo contenido versará, fundamentalmente, sobre el *Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Acogida y Atención al Visitante*, y en particular sobre el *Manual de Servicio de Taquillas*. Así como deberá realizar las evaluaciones necesarias del personal para garantizar el correcto conocimiento de los contenidos de los documentos citados.

7. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El responsable del Museo velará, a través del coordinador de la empresa, por la aplicación del máximo nivel de calidad en la prestación del servicio, de acuerdo a las directrices establecidas por el *Sistema de Gestión Integral de Calidad* implantado en el Museo del Prado.

Madrid, 23 de mayo de 2013

Director Adjunto de Administración

Carlos Fernández de Henestrosa

